



# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACION

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL SERVICIO DE  
ACOMPAÑAMIENTO A FAMILIAS EN EL PROGRAMA CUNA MÁS – AMAZONAS 2015

TESIS PARA OBTENERLA LICENCIATURA EN  
ADMINISTRACION

AUTOR:

MORI VILLAVICENCIO PILAR

ASESOR:

FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Gestión del Talento Humano

JAEN– PERÚ

**2017**

Página del Jurado

---

MG. JAIME CASTAÑEDA GONZALES  
**PRESIDENTE**

---

MG. JULISSA REYNA GONZALES  
**SECRETARIA**

---

MG. ERIK ZOEGER CALLE  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Luis Nestor, mi esposo, mi compañero de vida,  
por compartir mis logros y ser mi fortaleza para  
continuar aún en los momentos difíciles.

A Luis Eduardo y Joaquín, mis hijos, mi mayor  
motivación para seguir en pie, espero ser el  
ejemplo que necesitan.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía infalible en cada paso que doy.

A mis padres por inculcarme el amor y la dedicación en cada cosa que realizo.

A la Universidad Cesar Vallejo, por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente, para nuestro bien, el de nuestra familia y la Sociedad; así mismo a los docentes que laboran en ella, por transmitirnos sus saberes y enriquecer nuestros conocimientos.

**MORI VILLAVICENCIO PILAR**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **MORI VILLAVICENCIO PILAR** con **DNI N°42736443**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de agosto del 2017.

---

MORI VILLAVICENCIO PILAR

DNI. 42736443

## INDICE

|  |           |
|--|-----------|
| Página del Jurado.....   | ii        |
| Dedicatoria.....   | iii       |
| Agradecimiento.....  | iv        |
| Declaratoria de Autenticidad.....  | v         |
| Índice.....  | vi        |
| Índice de Tablas.....  | viii      |
| Índice de figuras.....   | ix        |
| Resumen.....   | x         |
| Abstract.....  | xi        |
| <b>I. INTRODUCCION.....</b>  | <b>12</b> |
| 1.1. Realidad Problema.....  | 12        |
| 1.2. Trabajos previos.....   | 14        |
| 1.3. Teorías relacionados al tema.....   | 19        |
| 1.4. Formulación del problema.....   | 25        |
| 1.5. Justificación del estudio.....  | 25        |
| 1.6. Hipótesis.....  | 26        |
| 1.7. Objetivos.....  | 26        |
| <b>II. MARCO METODOLOGICO.....</b>   | <b>27</b> |
| 2.1. Diseño de investigación.....  | 27        |
| 2.2. Variables, operacionalización.....  | 28        |
| 2.3. Población y muestra.....  | 31        |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 31        |
| 2.5. Métodos de análisis de datos.....   | 38        |
| 2.6. Aspectos éticos.....  | 38        |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>  | <b>39</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>                   | <b>49</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                 | <b>53</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>             | <b>54</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b> | <b>55</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                          | <b>59</b> |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Nivel de Compromiso organizacional.....   | 39 |
| Tabla 2. Nivel de Compromiso Afectivo.....   | 40 |
| Tabla 3. Nivel de Compromiso Continuidad.....  | 41 |
| Tabla 4. Nivel de Compromiso Normatividad.....   | 42 |
| Tabla 5. Nivel de Satisfacción Laboral.....  | 43 |
| Tabla 6. Relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de<br>satisfacción laboral..... | 44 |
| Tabla 7. Relación entre el nivel de compromiso afectivo y el nivel de satisfacción<br>laboral.....       | 45 |
| Tabla 8. Relación entre el nivel de compromiso continuidad y el nivel de<br>satisfacción laboral.....    | 46 |
| Tabla 9. Relación entre el nivel de compromiso normatividad y el nivel de<br>satisfacción laboral.....   | 47 |



## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Nivel de Compromiso organizacional.....  | 39 |
| Figura 2. Nivel de Compromiso Afectivo.....  | 40 |
| Figura 3. Nivel de Compromiso Continuidad.....   | 41 |
| Figura 4. Nivel de Compromiso Normatividad.....  | 42 |
| Figura 5. Nivel de Satisfacción Laboral.....   | 43 |
| Figura 6. Relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de<br>satisfacción laboral ..... | 44 |
| Figura 7. Relación entre el nivel de compromiso afectivo y el nivel de satisfacción<br>laboral .....       | 45 |
| Figura 8. Relación entre el nivel de compromiso continuidad y el nivel de<br>satisfacción laboral .....    | 46 |
| Figura 9. Relación entre el nivel de compromiso normatividad y el nivel de<br>satisfacción laboral .....   | 47 |

## **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. La investigación es de tipo descriptivo – Correlacional. La población - muestra en estudio fue de 94 trabajadores. Para la recopilación de información se utilizaron dos instrumentos válidos y confiables como los cuestionarios de Compromiso Organizacional y el cuestionario de Satisfacción Laboral. Los resultados muestran que existe correlación positiva débil entre las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral y que estadísticamente no es significativo (0,048 es mayor que 0,01). Correlación positiva débil también en cuanto a Compromiso Afectivo, Continuidad y Normatividad con la Satisfacción Laboral. La autora recomienda para la Institución Cuna Mas Implementar Programas Talleres donde se fomente el compromiso organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y la productividad, asimismo implementar de acuerdo a las normas, una política de beneficios equitativos y de promoción con la finalidad de mantener el alto compromiso en el trabajo y generar el bienestar por parte del personal.

**Palabras Claves:** Compromiso Organizacional - Satisfacción Laboral

## **ABSTRACT**

The objective general of the research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in the support workers for families in the CunaMás Program. The research is descriptive - correlational. The sample population was 94 workers. Two valid and reliable instruments, such as the Organizational Commitment Questionnaire and the Work Satisfaction Questionnaire, were used to gather information. The results show that there is a weak positive correlation between the Organizational Commitment and Work Satisfaction variables and that statistically it is not significant (0.048 is greater than 0.01). Positive correlation weak also in terms of Affective Commitment, Continuity and Normativity with Labor Satisfaction. The author recommends for the Cuna Institution Mas Implementing Workshops Programs where the organizational commitment is promoted in order to improve work performance and productivity, and to implement, according to the norms, a policy of equitable benefits and promotion in order to maintain the high commitment in the work and to generate the well-being on the part of the persone.

**Keywords: Organizational Commitment - Labor Satisfaction**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Estamos afrontando cambios en lo económico, gubernamental, político, social, demográfico y cultural, esencialmente por efectos de la globalización mundial (Parodi, Riesco, Cortez, & Vásquez, 2000). Esta exigencia externa ha hecho que las organizaciones tanto privadas como estatales centren nuevamente su interés en el recurso humano.

El Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral son dos variables que han generado interés en los directivos de las organizaciones, porque no solo influyen en los procesos humanos dentro de la empresa, sino porque también tienen gran impacto en el funcionamiento de la organización en general.

El compromiso organizacional es definido “como la identificación e involucramiento de un trabajador con una organización y es caracterizada por la aceptación de los objetivos organizacionales y valores corporativos” (Gómez, D., 2006. p. 85). También es definido como “una actitud hacia el trabajo y posee las siguientes características: creencia y aceptación de los objetivos y los principios de la organización, disposición por parte de los colaboradores a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización” (Arciniega, 2002. p.34)

La Satisfacción Laboral es otra de las variables deseables en el análisis de los directivos de recursos humanos por su implicancia en el desempeño de los trabajadores. La satisfacción laboral se define como “un conjunto

de actitudes desarrolladas por los trabajadores hacia sus actividades en una situación de trabajo. Las actitudes de los trabajadores pueden estar referidas hacia el trabajo en general o hacia actividades específicas del mismo” (Hellrieger y Slocun, 2009. p.56).

Con respecto a la relación entre ambas variables en estudio, se tiene mucha información al respecto y en todas estas investigaciones se ha hallado una correlación positiva, sin embargo, investigación en el ámbito público se encuentra escasa bibliografía y por ello nuestro interés por profundizar este estudio.

La investigación se realiza en uno de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, específicamente en el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Nacional Cuna Más, Unidad Territorial Amazonas, que tiene el objetivo de fomentar el desarrollo intelectual, socioemocional y físico de los infantes menores de 3 años de edad en zonas de pobreza y pobreza extrema. El equipo del Programa Cuna Mas está compuesto por el Jefe de Unidad Territorial, Coordinador del Servicio, Formadores, Acompañantes Técnicos y Comunitarios.

En este Programa se ha observado diferentes problemas, principalmente la falta de compromiso de los colaboradores en general, según encuesta aplicada con anterioridad, arrojo como resultados que el 70% de los trabajadores no se identifican con la organización (adjuntado en anexo 4), asimismo falta de motivación de los trabajadores e insatisfacción organizacional general (65% de los trabajadores manifestaban no estar

contentos con las condiciones laborales y las remuneraciones). Motivo por el cual la elección de las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral y si existe relación entre ambas variables.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Nader, M., Bernate, S., & Santa E. (2014). En el artículo “Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia”, realizado con el objetivo general de predecir la satisfacción y el bienestar en el trabajo midiendo la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la descripción de los puestos de trabajo, clima social y el bienestar en el trabajo. Se realizó en una muestra de 240 trabajadores colombianos. La investigación fue de tipo descriptiva no experimental y los instrumentos de medición utilizados fueron la encuesta de datos demográficos y la escala Work Environment Scale, que mide las diferentes interpretaciones que tienen las personas respecto de sus ambientes de trabajo. Los resultados vertidos por los autores mostraron que la percepción respecto a sus ambientes de trabajo es un buen predictor de satisfacción en las instituciones. Asimismo, la experiencia de fluidez predice la satisfacción de los trabajadores en el trabajo.

Patlán, J., Martínez, E., & Hernández, R. (2012). En la tesis “El Clima y la Justicia Organizacional y su efecto en la Satisfacción Laboral”, El objetivo

general fue determinar la relación entre estas tres variables (clima y justicia organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Los autores buscaron demostrar las asociaciones positivas y muy significativas entre la justicia y el clima organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. Los autores trabajaron sobre una muestra de 307 docentes universitarios. Los resultados de los autores indican que la justicia organizacional presenta asociaciones positivas y significativas con los diversos factores de la satisfacción laboral, en cambio la dimensión justicia interaccional mostró relaciones negativas con las dimensiones de la satisfacción laboral. Otro resultado fue que los factores de clima organizacional, como beneficios y recompensas, liderazgo, relaciones sociales, autonomía y apoyo entre compañeros, mostraron diferencias significativas con la satisfacción laboral.

Santos, F., Guillén, C., & Montalbán F. (2012). En el artículo “Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad”, publicado con el objetivo de analizar si la percepción de empleabilidad que tienen los trabajadores puede desempeñar un papel moderador en el contrato de trabajo ya sea definido o indefinido, el compromiso organizacional y las actitudes con respecto a sus actividades laborales en la empresa. Se recopiló información mediante el uso del cuestionario altamente fiable (0,92). Los resultados vertidos por los autores sugieren la percepción de empleabilidad de los trabajadores guarda relación moderada

con las variables como contrato de trabajo, compromiso organizacional y la satisfacción positiva en su ambiente laboral.

García, Lazalde & Peyro (2010), realizan la investigación “El Compromiso Organizacional y la Satisfacción y Bienestar Laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango”, realizado con el objetivo de analizar la relación entre las variables en estudio. Para recabar información los autores emplearon el instrumento denominado “Organizaciones, Cultura y Conducta en organizaciones” y para el análisis de la variable “Satisfacción Laboral y Bienestar”, emplearon un cuestionario utilizando la escala de Likert. El resultado que obtuvieron los autores hacen referencia a relaciones positivas entre inseguridades en sus puestos y el compromiso organizacional; correlaciones negativas entre el comportamiento general y el compromiso continuidad y afectivo.

Ávila, Serna & Guzmán (2009) publican la investigación “El impacto del Compromiso Organizacional en la Orientación al Mercado Cultural de la Organización” realizado en la Universidad Autónoma de Aguascalientes de México, cuyo objetivo es investigar los efectos que ejerce el Compromiso Organizacional en la Orientación al Mercado Cultural de los profesores en una Institución de Educación Superior Pública. Los datos requeridos para esta investigación fueron recolectados a través de entrevistas personales utilizando una muestra de 300 profesores de una Institución Pública. Los autores con la investigación comprueban que el compromiso organizacional



tiene efectos positivos en la orientación al mercado cultural y ésta, a su vez, tiene efectos positivos en la orientación al mercado conductual.

### **A Nivel Nacional:**

Ramírez, C., Johanna, F., Egúsquiza, P., & Juliana, P. (2016). En la Tesis “La relación entre Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú”, realizada con el objetivo general de identificar la relación entre estas dos variables mencionadas y la intención de rotación en profesionales de una empresa minera. Los autores trabajaron en una muestra de 150 profesionales. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional no experimental. Los resultados de la investigación indican que existe una relación negativa y altamente significativa entre la intención de rotación y la satisfacción laboral de los profesionales. En la relación al compromiso organizacional y la intención de rotación no existe relación significativa. Los autores recomiendan un plan estratégico de mejora de los factores intrínsecos de la satisfacción laboral para evitar el ausentismo de los recursos humanos en la organización.

Esteban, F. (2014). En la Tesis “Cultura Organizacional, Compromiso Cristiano y la Satisfacción Laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima”, realizada con el objetivo de realizar relaciones entre las variables en estudio. Se trabajó sobre una muestra de 426 docentes de la Universidad Peruana Unión de Lima. El diseño de la

investigación empleado para esta investigación fue descriptiva correlacional. Los resultados demuestran que la satisfacción laboral del personal docente de la universidad depende de las dimensiones de la cultura organizacional-implicación y la misión asumidas.

Pérez, R. (2014). En la Tesis “Motivación y Compromiso Organizacional en personal administrativo de universidades limeñas”, realizada con el objetivo de analizar profundamente estas dos variables y revisar su relación entre ambas variables en el contexto de las universidades. Para recopilar información se utilizaron la escala de Motivación en el trabajo y la escala de Compromiso Organizacional que incluye al compromiso afectivo, de continuidad normativo. La muestra estuvo integrada por 226 administrativos de dos universidades de Lima. La investigación concluye que asociar las variables psicológicas como la motivación y el compromiso organizacional con las variables organizacionales, sociales y económicas; se observa diferencias significativas entre ellos.

Acuña, Y.& Ventura, C. (2016). En la Tesis “Propuesta de mejora del nivel de Compromiso de los trabajadores en la Empresa Cerámicos Lambayeque” realizada con el objetivo de elaborar una propuesta de mejora del compromiso de los trabajadores en dicha empresa. Como instrumento para recopilar información se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen. Se trabajó sobre una muestra de 130 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptiva. Los resultados refieren que en la Empresa “Cerámicos Lambayeque” existe mayor porcentaje de

trabajadores en compromiso de continuación y en menor porcentaje la dimensión compromiso afectivo.

Vásquez, P., & Odaliss, E. (2016). En la Tesis: “El Clima Organizacional y su influencia en el Compromiso Organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC, Chiclayo 2015” realizada con el objetivo general de determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los trabajadores. Los autores emplearon como instrumento un cuestionario con 45 preguntas (35 sobre clima organizacional y 10 de compromiso organizacional). La población en estudio fue de 110 trabajadores de la empresa. Los resultados refieren la existencia de correlación positiva muy significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Compromiso organizacional**

La importancia del Compromiso organizacional de los trabajadores con la organización, es que en la actualidad es uno de los elementos fundamentales sobre los que se sustenta la estrategia organizativa, motivo por el cual vamos a profundizar su análisis.

## **Definiciones**

Mowday (1979) el Compromiso Organizativo “es la fuerza con la que un trabajador se identifica con una organización” (p.72).

Sheldon (1971) refiere que el Compromiso Organizacional “es una actitud positiva del trabajador hacia la organización, es decir la identidad de la persona a la organización” (p.39).

O’Reilly y Chatman (1986) el Compromiso Organizacional “es el vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización”. (p.54).

Allen y Meyer (1996) el Compromiso Organizacional “es el estado psicológico que une a los trabajadores con la organización”. (p. 154).

Robbins (2004) el compromiso Organizacional lo define como “un estado en el cual el trabajador se identifica con las metas de una organización” (p.306).

Chiavenato (1993) define el Compromiso organizacional como “el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, e identificación con los objetivos de la organización” (p.118).

## **Fuentes del Compromiso organizacional**

Según Ayensa, & Menoría (2007) refieren que las fuente del compromiso organizacional son las características demográficas, las edades, el género, grado de instrucción, el estado civil de las personas y el tiempo de servicio en el puesto de trabajo y en la institución; asimismo “Variables relacionadas con los aspectos del trabajo”, como la variedad de actividades realizadas

en el puesto de trabajo, la libertad o autonomía que se le brinda al trabajador en su puesto de trabajo, la oportunidad de participación en toma de decisiones, ambigüedad y conflicto de roles, justicia interaccional y justicia); “Variables relacionadas con la organización o el grupo”, como el clima que se experimenta en el trabajo, estilos de liderazgo, la cohesión de los trabajadores dentro del grupo, el diseño y la estructura organizativa, principios éticos, el tamaño de la institución y sistemas de gestión administrativa y de la calidad total).

Según Mowday (1998) también los agrupa en torno a tres categorías: “Características personales” (como las necesidades de logro, edad, grado de instrucción, tensiones entre los roles, intereses centrales en la vida, etc.); “características del trabajo” (reto en el trabajo, identidad con la tarea, interacción y retroinformación, etc.); “experiencias en el trabajo” (como la percepción de la organización, tiempo, esfuerzo y otras efectuadas en la organización, expectativas de recompensa, confianza en la organización, capacitación, etc.).

Paulin, M., & Quintero, M. (2006) describen algunos factores que influyen en el desarrollo del compromiso organizacional: “Características del trabajo, la naturaleza de las recompensas, alternativas de oportunidades de empleo, trato de los nuevos empleados en una organización y las características personales”

## **Componentes del Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (citados en Arias, 2001) divide tres componentes: Afectivo, de continuidad y normativo.

El Compromiso Afectivo “se refiere a los lazos emocionales que los trabajadores tienen hacia la organización y refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades en la organización” (p.89).

El Compromiso de Continuación señala “el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos financieros, físicos, psicológicos” (p. 91)

El Compromiso Normativo se refiere “a la lealtad, sentido moral que siente el trabajador con la organización, tras recibir beneficios, creándolo un sentido de reciprocidad con la organización. (p.92). En este tipo de compromiso desarrolla en el trabajador un fuerte sentimiento de permanencia con la organización, un sentimiento de compromiso hacia la organización por la oportunidad o recompensa, que es muy valorada por el trabajador.

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

#### **Definiciones**

La satisfacción laboral “es el grado positivo en el que se moviliza un trabajador de acuerdo al ambiente donde este labore” (Robbins, 2004. P. 412).

Davis & Newstrom (1991) definen la satisfacción laboral como “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia sus actividades laborales y la vida en general” (p.290).

Palma, Sonia. (1999) define la Satisfacción Laboral como “la actitud del trabajador hacia su propio trabajo”.

#### **Factores que determina la Satisfacción en el Trabajo**

Robbins (2004) considera los siguientes factores: “Reto del trabajo, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y compañerismo entre compañeros de trabajo”

Según refiere en autor, los empleados tienden a preferir actividades laborales u trabajos donde se les brinde la oportunidad de usar sus competencias y les genere retos en el trabajo. Por lo tanto la organizaciones deben ofrecer una variedad de tareas, libertad y retroalimentación a los trabajadores, de tal manera que los retos causen placer y satisfacción.

Asimismo se les debe brindar unos sistemas de remuneraciones justas. Es decir, un sistema de recompensas que guarden equidad interna y externa y oportunidades de desarrollo y líneas de carrera acorde con sus expectativas.

Asimismo compañeros de trabajo que brinden apoyo e interacción social, redes de conexión. También es importante la relación con los jefes inmediatos superiores. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el jefe inmediato muestra comportamientos amigables, sabe escuchar y es comprensivos con sus trabajadores, cuando ofrece retroalimentación positiva por el buen desempeño.

Asimismo las condiciones favorables de trabajo para facilitar la realización de sus labores, es decir ambientes adecuados y temperaturas condicionadas que faciliten el buen desempeño del trabajador.

Según Palma, S. (2001) señala los siguientes factores: Las condiciones físicas y/o materiales, es decir los elementos de infraestructura y/o materiales donde se realiza las labores diarias de trabajo; Los beneficios laborales y/o remunerativos, es decir, los sueldos e incentivos económicos y no económicos como pago por la labor que se realiza; Las políticas administrativas, es decir las normas institucionales que regulan la relación laboral; Las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas, las relaciones de los trabajadores con la autoridad.



#### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Esta investigación tiene como finalidad conocer y describir la posible relación entre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en una entidad pública, específicamente en el Servicio de Acompañamiento a Familias del Programa Cuna Mas del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Es importante realizar esta investigación para que el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social pueda tomar medidas para la mejora de las relaciones laborales y de los procesos de trabajo, dentro del Programa Cuna Más de Amazonas, siendo esta investigación de ayuda para la toma de decisiones acerca de los temas relacionados al Compromiso con la institución y el nivel de Satisfacción Laboral. En tal sentido, se pueden tomar diversas acciones en búsqueda de una mejora en el personal, estas pueden ser programas para el mejoramiento de las condiciones laborales, ambiente de trabajo, administración de las remuneraciones, relaciones laborales, desarrollo personal y profesional en donde los trabajadores puedan sentirse identificados con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

Además esta investigación puede ser un referente para ser tomado en cuenta en las demás entidades de la administración pública; así como por investigadores para la realización de estudios sobre el Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral, en diversas áreas. De igual manera brindara aportes a la Administración a fin de incrementar referencias bibliográficas y futuras investigaciones, ya que en la actualidad existen pocos trabajos realizados con la población y las variables a investigar.

## **1.6. Hipótesis**

**H1.** Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

**H0.** No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

### 1.7.2. Objetivos específicos

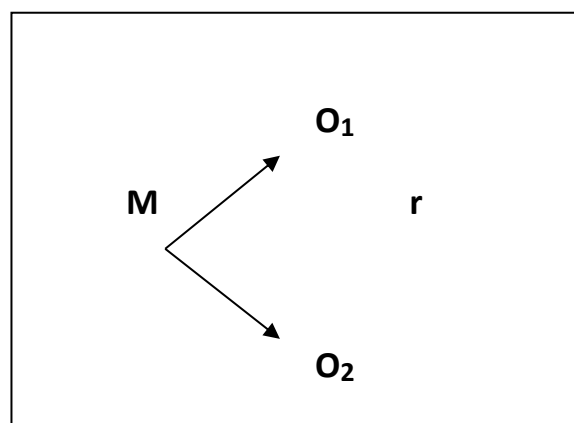
1. Identificar el nivel de Compromiso Organizacional en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.
2. Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.
3. Establecer la relación entre el nivel de Compromiso Organizacional y el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de investigación

Es un diseño de tipo descriptivo correlacional, porque “se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observables”. (Sánchez y Reyes, 1998, p.64).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

**M** = trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

**O1** = Compromiso organizacional

**O2** = Satisfacción Laboral

**R** = Relación entre variables

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

- **Variable Independiente:** Compromiso organizacional
- **Variable Dependiente:** Satisfacción laboral

### **2.2.2. Operacionalización de variables**

| <b>VARIABLES</b>          | <b>DEFINICIÓN<br/>CONCEPTUAL</b>   | <b>DEFINICIÓN<br/>OPERACIONAL</b>   | <b>DIMENSIONES</b>                     | <b>INDICADORES</b>  | <b>ESCALA<br/>DE<br/>MEDICIÓN</b> |
|---------------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|
| Compromiso Organizacional | El Compromiso Organizacional “es el estado psicológico que une a los trabajadores con la organización” (Allen y Meyer, 1996) | Escala de medición compuesto por 3 Dimensiones, sus indicadores y 21 ítems. | Compromiso afectivo                    | Apego emocional<br>Identificación e implicación con la organización.          | Ordinal                           |
|                           |  |   | Compromiso continuidad                 | Apego de carácter<br>Reconoce los costos asociados con dejar la organización. |                                   |
|                           |  |   | Compromiso normatividad                | Sentimiento de obligación de permanecer en la organización                    |                                   |
| Satisfacción Laboral      | Define la Satisfacción Laboral “como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo” (Palma, 1999).                       | Escala de medición compuesto por 6 Dimensiones, sus indicadores y 36 ítems. | Condiciones físicas y/o materiales     | Ambiente de infraestructura   | Ordinal                           |
|                           |  |   | Beneficios laborales y/o remunerativos | Grado de complacencia   |                                   |
|                           |  |   | Políticas administrativas              | Conformidad de normas   |                                   |
|                           |  |   | Relaciones sociales                    | Interrelación   |                                   |

|  |  |  |                     |                              |  |
|--|--|--|---------------------|------------------------------|--|
|  |  |  | Desarrollo personal | Oportunidades<br>Realización |  |
|  |  |  | Desempeño tareas    | Valoración                   |  |

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población:**

La población es de 103 trabajadores divididos en: 1 jefe de unidad territorial, 1 coordinador, 30 acompañantes comunitarios, 70 Acompañantes Técnicos, 1 especialista en gestión comunitaria.

Por razones propias de las variables en estudio se ha decidido trabajar con los acompañantes comunitarios y los Acompañantes Técnicos. Es decir, un total de 100 trabajadores.

Nota:

De las 100 encuestas aplicadas a los trabajadores solo se seleccionó 94 (6 se depuraron porque habían dejado muchas respuestas en blanco).

### **2.3.2. Muestra:**

Se va a trabajar con toda la población objeto de estudio.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas:**

Psicométrico; El instrumento constituye esencialmente una medida objetiva y tipificada de una muestra de comportamiento. (Anastasi, 1978)

#### **2.4.2. Instrumentos:**

##### **INSTRUMENTO: Nº 1**

##### **COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**Nombre** : Cuestionario de Compromiso Organizacional (CO)

**Autores** : Mayer y Allen

**Administración:** Individual y colectivo

**Ámbito de aplicación:** Empresas de Piura

**Duración** : No tiene límite de tiempo, aproximadamente 20 minutos.

**Objetivo** : Medir el CO de los colaboradores en las organizaciones.

**Tipificación:** Percentiles

**Material** : Lápiz o lapicero, corrector o borrador y hoja del cuestionario.

#### **VALIDEZ:**

Para esta investigación se determinó por medio de:

Validez de Constructo, a través de la formula Producto Momento Pearson, que se aplica directamente a la relación Ítem – Puntaje Directo, dando los siguientes resultados:



|         |      |         |      |
|---------|------|---------|------|
| Preg 1  | 0.50 | Preg 14 | 0.61 |
| Preg 2  | 0.41 | Preg 15 | 0.56 |
| Preg 3  | 0.48 | Preg 16 | 0.61 |
| Preg 4  | 0.61 | Preg 17 | 0.40 |
| Preg 5  | 0.41 | Preg 18 | 0.51 |
| Preg 6  | 0.60 | Preg 19 | 0.47 |
| Preg 7  | 0.56 | Preg 20 | 0.49 |
| Preg 8  | 0.62 | Preg 21 | 0.59 |
| Preg 9  | 0.66 | Preg 22 | 0.41 |
| Preg 10 | 0.65 | Preg 23 | 0.60 |
| Preg 11 | 0.42 | Preg 24 | 0.57 |
| Preg 12 | 0.51 | Preg 25 | 0.51 |
| Preg13  | 0.49 | Preg 26 | 0.60 |

Validez concurrente, se seleccionó una muestra significativa de 100 personas, las cuales ya habían sido evaluadas con el CO, a esta muestra se le aplicó una Prueba diferente la Escala de Clima Organizacional – (EDCO), que mide también la variable de Compromiso Organizacional, obteniéndose el siguiente resultado:

|                            |             |
|----------------------------|-------------|
| <b>Validez Concurrente</b> | <b>0.72</b> |
|----------------------------|-------------|

### Grado De Consistencia Interna Del Instrumento:

Para estudiar la confiabilidad se hizo un análisis de la Consistencia Interna del instrumento a través del Alfa de Crombach, obteniéndose un índice altamente positivo de 0.901, quiere decir que en la muestra y condiciones fijadas de aplicación del test, el 90 % de la varianza de los puntajes directos se debe a la auténtica medida, y solo el 10 % se debe a errores, por lo tanto el instrumento es confiable a medir el Compromiso Organizacional.

| <u>Dimensión</u>     | <u>Alfa de Crombach</u> |
|----------------------|-------------------------|
| Compromiso           |                         |
| organizacional       | 0,901                   |
| <u>Sub variables</u> | <u>Alfa de Crombach</u> |
| Factor Afectivo      | 0,879                   |
| Factor Continuo      | 0,716                   |
| Factor Normativo     | 0,736                   |

Luego se aplicó el corrector de “Spearman Brown” para la sub variable de Factor Continuo y factor Normativo cuya fórmula es:

$$\frac{2 \times R1}{1+R1}$$

$$1+R1$$

**\*R1 = Resultado 1**

Con el objetivo de alcanzar el índice promedio de confiabilidad (Para pruebas de ejecución Típica debe ser  $\geq 0.80$ ; para Pruebas de ejecución Máxima  $\geq 0.90$ ), obteniéndose los siguientes resultados:

| <u>Sub variables</u> | <u>Alfa de Crombach</u> |
|----------------------|-------------------------|
| Factor Continuo      | 0,835                   |
| Factor Normativo     | 0,848                   |

Así mismo, se aplicó en la misma muestra, el Coeficiente de Confiabilidad por el método de la división por Mitades Emparejadas o también llamado Split Half Method dando como resultado lo siguiente:

| <u>Variable</u> | <u>Dos Mitades de<br/>Guttman</u> |
|-----------------|-----------------------------------|
| COMPROMISO      | 0.800                             |
| ORGANIZACIONAL  |                                   |

Mayor Información del instrumento en el anexo 2

## **INSTRUMENTO: N° 2**

### **SATISFACCIÓN LABORAL**

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Procedencia: Lima – Perú

Administración: Individual o Colectiva

Numero de ítems: 36 ítems

Duración: 15 – 20 minutos aproximadamente

## CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ESCALA SL-SPC

Validez:

La validez de contenido se realizó por juicio de los siguientes expertos Ps.

Fernando Suarez Santa Cruz, Lic. Oswaldo Huamán A. y Eco. Carlos

Vereau Lettelier

Confiabilidad:

Coeficiente de correlación Alfa de Cronbach es de 0,84.

## FACTORES PROPUESTOS POR PALMA, S. (1999)

Factor I: “Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems) Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma”. Consta de 5 ítems.

Factor II: “Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza”. Consta de 4 ítems.

Factor III: “Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”, Consta de 5 ítems.

Factor IV: “Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas”. Consta de 4 ítems.

Factor V: “Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización”. Consta de 6 ítems.

.

Factor VI: “Desempeño de Tareas (6 ítems) La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora”.

Consta de 6 ítems.

Factor VII: “Relación con la Autoridad (6 ítems) La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”. Consta de 6 ítems.

Mayor Información del instrumento en el anexo 3

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el procesamiento de datos de la presente investigación se trabajó con el programa estadístico SPSS 22, en la cual se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson para medir la relación entre dos variables.

## **2.6. Aspectos Éticos**

Se tiene en cuenta el respeto a la propiedad intelectual de las fuentes asimismo se garantizará los derechos de confidencialidad de los participantes. Por otro lado la recolección de datos procederá previa autorización de las autoridades respectivas.

La información se mantendrá en el anonimato y confidencialmente, respetando voluntariedad, cultura y principios morales.

### III. RESULTADOS

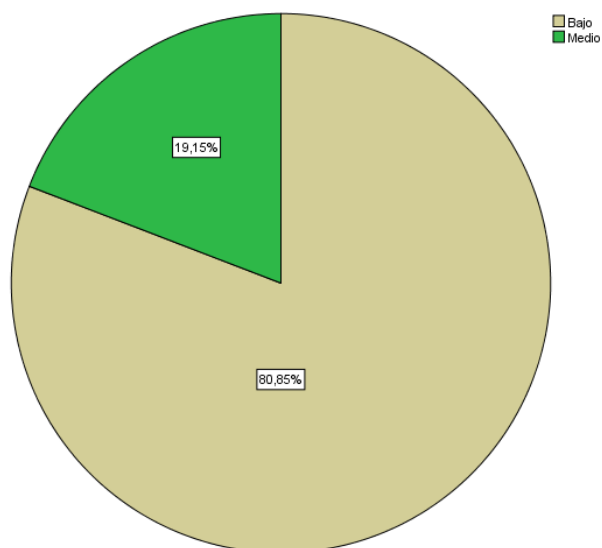
3.1. Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

Tabla 1

*Nivel de Compromiso organizacional*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Bajo  | 76         | 80,9       | 80,9                 | 80,9                    |
| Medio | 18         | 19,1       | 19,1                 | 100,0                   |
| Total | 94         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Cuestionario Compromiso Organizacional



*Figura 1. Nivel de Compromiso organizacional*

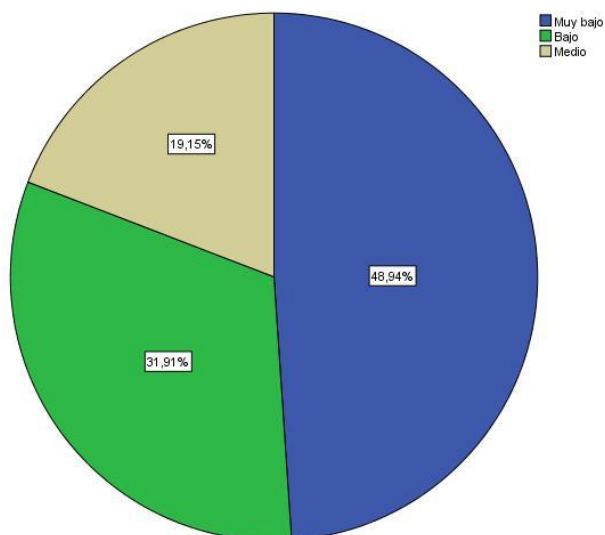
De acuerdo a los resultados, la mayoría de trabajadores presentan un nivel bajo de compromiso laboral. En general, el 80.9% presenta un nivel bajo en compromiso laboral, mientras que el 19.1%, evidencia un nivel medio.

Tabla 2

*Nivel de Compromiso Afectivo*

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy bajo | 46         | 48,9       | 48,9              | 48,9                 |
|         | Bajo     | 30         | 31,9       | 31,9              | 80,9                 |
|         | Medio    | 18         | 19,1       | 19,1              | 100,0                |
|         | Total    | 94         | 100,0      | 100,0             |                      |

Nota: Cuestionario Compromiso Organizacional



*Figura 2. Nivel de Compromiso Afectivo*

De acuerdo a los resultados, la mayoría de trabajadores presentan un nivel bajo de compromiso Afectivo. En general, el 48.9% presenta un nivel muy bajo en compromiso Afectivo, mientras que el 31.9%, evidencia un nivel bajo y 19,2 presenta un nivel medio. Es decir, los resultados reflejan que los trabajadores no disfrutan de su permanencia en la organización, falta de apego emocional con la organización, al percibir la insatisfacción de necesidades (especialmente psicológicas) y expectativas. Los trabajadores con este tipo de compromiso no se sienten orgullosos de pertenecer a la organización.

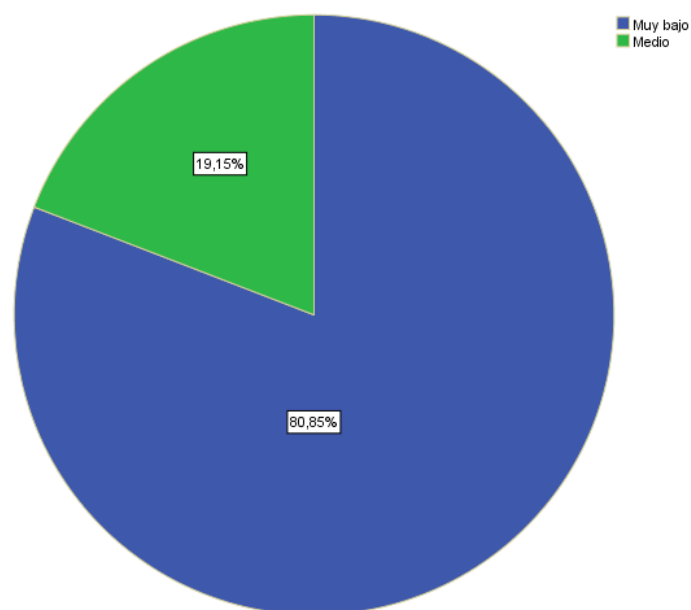


Tabla 3

*Nivel de Compromiso Continuidad*

| COMPROMISO CONTINUIDAD |            |            |                      |                         |
|------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
|                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
| Muy Bajo               | 76         | 80,9       | 80,9                 | 80,9                    |
| Medio                  | 18         | 19,1       | 19,1                 | 100,0                   |
| Total                  | 94         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Cuestionario Compromiso Organizacional



*Figura 3. Nivel de Compromiso Continuidad*

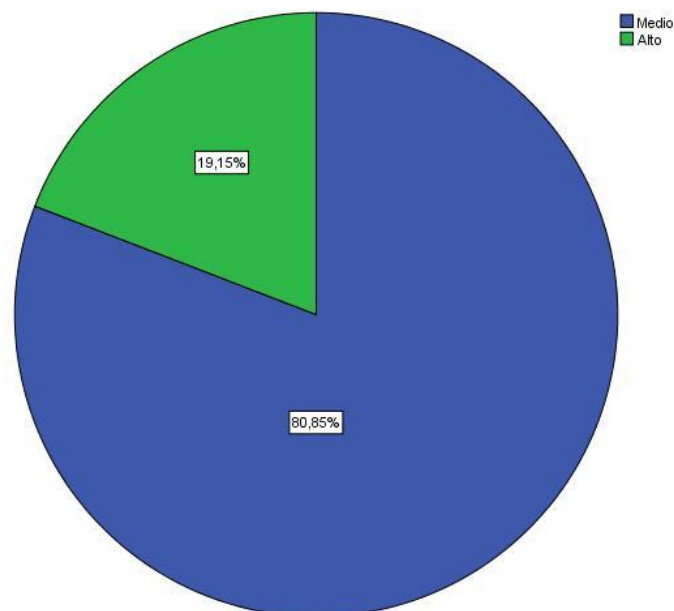
De acuerdo a los resultados, la mayoría de trabajadores presentan un nivel Muy bajo de compromiso continuidad. En general, el 80.9% presenta un nivel muy bajo en compromiso laboral, mientras que el 19.1%, evidencia un nivel medio. Es decir, los resultados reflejan que el trabajador no se siente vinculado a la institución; siente que en otras empresas tendría mayores oportunidades.

Tabla 4

*Nivel de Compromiso Normatividad*

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Medio | 76         | 80,9       | 80,9                 | 80,9                    |
| Alto  | 18         | 19,1       | 19,1                 | 100,0                   |
| Total | 94         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Cuestionario Compromiso Organizacional



*Figura 4. Nivel de Compromiso Normatividad*

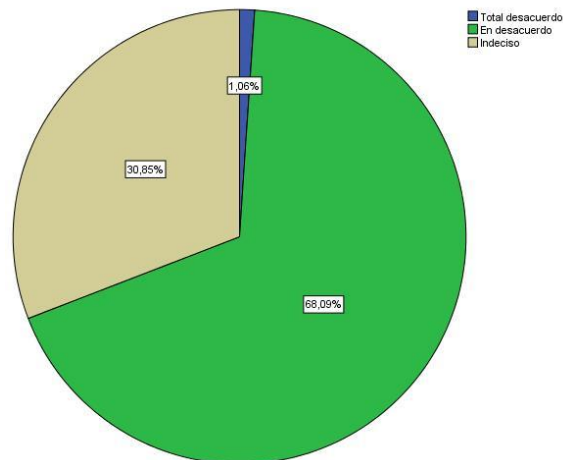
De acuerdo a los resultados, la mayoría de trabajadores presentan un nivel medio de compromiso normatividad. En general, el 80.9% presenta un nivel medio en compromiso laboral, mientras que el 19.1%, evidencia un nivel alto. Es decir, esta dimensión hace referencia al deber, al sentido moral, la mayoría sienten que la organización de alguna manera les brindo cierta oportunidad que fue valorada por ellos.

Tabla 5

*Nivel de Satisfacción Laboral.*

|                            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Totalmente<br>Insatisfecho | 1          | 1,1        | 1,1                  | 1,1                     |
| Insatisfecho               | 64         | 68,1       | 68,1                 | 69,1                    |
| Median. Satisfecho         | 29         | 30,9       | 30,9                 | 100,0                   |
| Total                      | 94         | 100,0      | 100,0                |                         |

Nota: Cuestionario Satisfacción Laboral



*Figura 5. Nivel de Satisfacción Laboral*

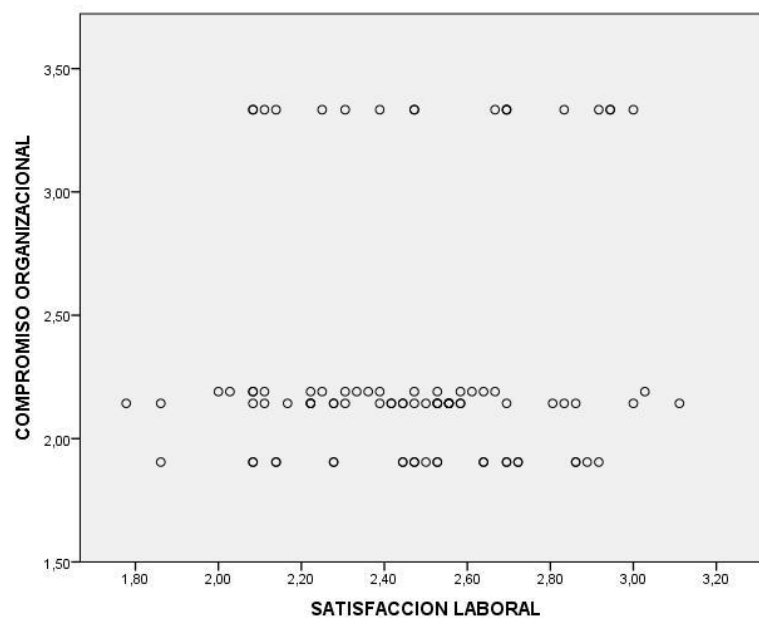
En relación a la satisfacción laboral de los trabajadores observamos que el 68.1% de los trabajadores se siente insatisfechos con la organización y el 30.9% medianamente satisfechos. Es decir, la mayoría de los trabajadores sienten insatisfacción, en relación a las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, relaciones sociales, oportunidades de desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

Tabla 6

*Relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral*

|                         |                        | COMPROMISO | SATISFACCION<br>LABORAL |
|-------------------------|------------------------|------------|-------------------------|
| COMPROMISO              | Correlación de Pearson | 1          | ,205*                   |
|                         | Sig. (bilateral)       |            | ,048                    |
|                         | N                      | 94         | 94                      |
| SATISFACCION<br>LABORAL | Correlación de Pearson | ,205*      | 1                       |
|                         | Sig. (bilateral)       | ,048       |                         |
|                         | N                      | 94         | 94                      |

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).



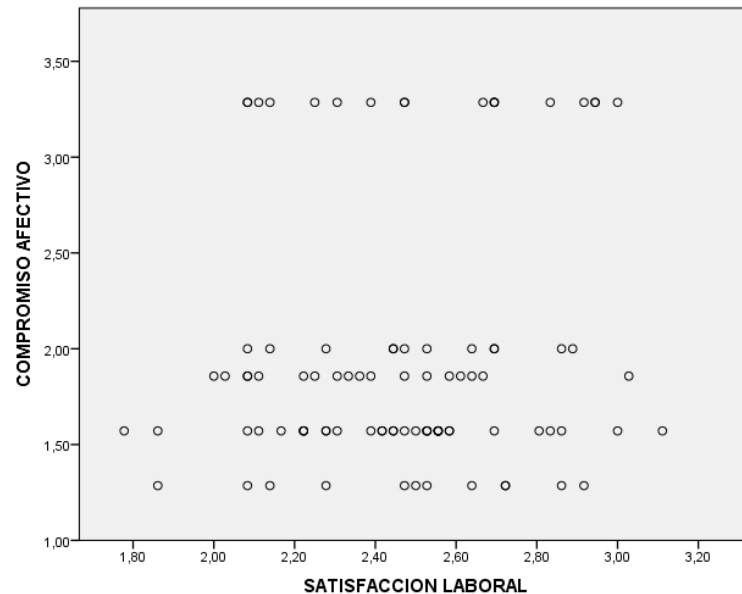
*Figura 1.* Relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral

Observamos que la correlación entre la variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laborales de 0,205 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,048 es mayor que 0,01).

Tabla 7

*Relación entre el nivel de compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral*

|                         |                        | COMPROMISO<br>AFECTIVO | SATISFACCION<br>LABORAL |
|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| COMPROMISO<br>AFECTIVO  | Correlación de Pearson | 1                      | ,109                    |
|                         | Sig. (bilateral)       |                        | ,297                    |
|                         | N                      | 94                     | 94                      |
| SATISFACCION<br>LABORAL | Correlación de Pearson | ,109                   | 1                       |
|                         | Sig. (bilateral)       | ,297                   |                         |
|                         | N                      | 94                     | 94                      |



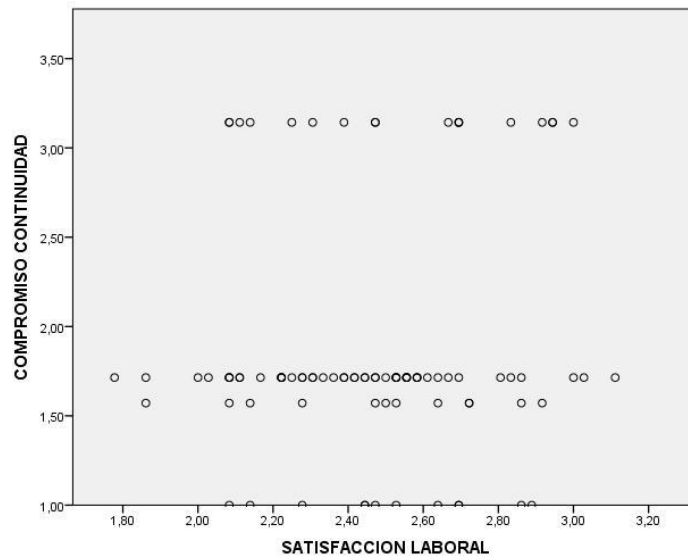
*Figura 2. Relación entre el nivel de compromiso afectivo y el nivel de satisfacción laboral*

Observamos que la correlación entre la variables Compromiso Afectivo y Satisfacción Laborales de 0,109 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,29 es mayor que 0,01).

Tabla 8

*Relación entre el nivel de compromiso continuidad y el nivel de satisfacción laboral*

|                           |                        | COMPROMISO<br>CONTINUIDAD | SATISFACCION<br>LABORAL |
|---------------------------|------------------------|---------------------------|-------------------------|
| COMPROMISO<br>CONTINUIDAD | Correlación de Pearson | 1                         | ,081                    |
|                           | Sig. (bilateral)       |                           | ,440                    |
|                           | N                      | 94                        | 94                      |
| SATISFACCION<br>LABORAL   | Correlación de Pearson | ,081                      | 1                       |
|                           | Sig. (bilateral)       | ,440                      |                         |
|                           | N                      | 94                        | 94                      |



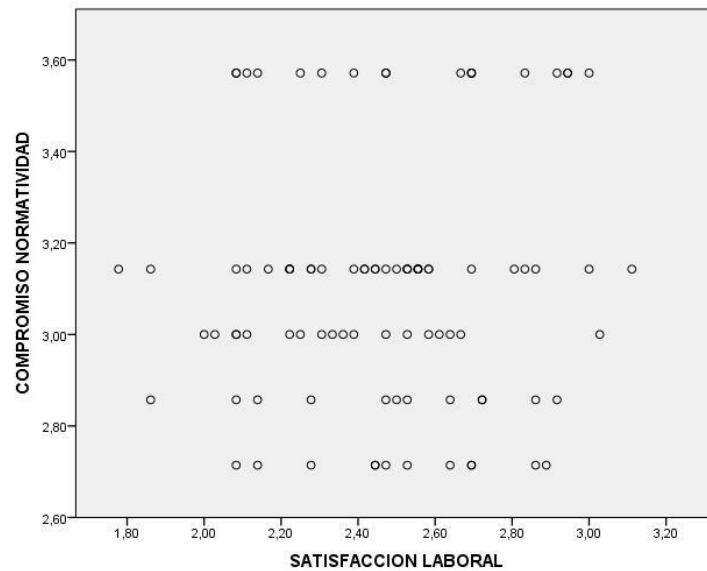
*Figura 3. Relación entre el nivel de compromiso continuidad y el nivel de satisfacción laboral*

Observamos que la correlación entre la variables Compromiso Continuidad y Satisfacción Laborales de 0,081 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,440 es mayor que 0,01).

Tabla 9

*Relación entre el nivel de compromiso normatividad y el nivel de satisfacción laboral*

|              |                        | COMPROMISO<br>NORMATIVIDAD | SATISFACCIO<br>N LABORAL |
|--------------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| COMPROMISO   | Correlación de Pearson | 1                          | ,070                     |
| NORMATIVIDAD | Sig. (bilateral)       |                            | ,500                     |
|              | N                      | 94                         | 94                       |
| SATISFACCION | Correlación de Pearson | ,070                       | 1                        |
| LABORAL      | Sig. (bilateral)       | ,500                       |                          |
|              | N                      | 94                         | 94                       |



*Figura 4. Relación entre el nivel de compromiso normatividad y el nivel de satisfacción laboral*

Observamos que la correlación entre la variables Compromiso Normatividad y Satisfacción Laborales de 0,070 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,50 es mayor que 0,01).

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

H<sub>1</sub>. Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

H<sub>0</sub>. No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.

*Relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral*

|                         |                        | COMPROMISO | SATISFACCION<br>LABORAL |
|-------------------------|------------------------|------------|-------------------------|
| COMPROMISO              | Correlación de Pearson | 1          | ,205*                   |
|                         | Sig. (bilateral)       |            | ,048                    |
|                         | N                      | 94         | 94                      |
| SATISFACCION<br>LABORAL | Correlación de Pearson | ,205*      | 1                       |
|                         | Sig. (bilateral)       | ,048       |                         |
|                         | N                      | 94         | 94                      |

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Sig. (bilateral) 0,048 > 0,01 por lo tanto se rechaza la H<sub>1</sub> se acepta la H<sub>0</sub>.



#### IV. DISCUSIÓN

Como una visión global de los resultados obtenidos de las dos variables de investigación y de la relación de los factores que las componen se pone en manifiesto lo siguiente:

Identificar el nivel de compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. El 80.9% presenta un nivel bajo en Compromiso Laboral, mientras que el 19.1%, evidencia un Nivel Medio. Asimismo Nivel Bajo en cuanto a Compromiso Afectivo, Continuidad y Nivel Medio en Normatividad. Lo que significa que en general los trabajadores del Programa Cuna Más no se sienten comprometidos con la Institución. Los trabajadores no disfrutan de su permanencia en la organización, al percibir la insatisfacción de necesidades (especialmente psicológicas); no se siente vinculado a la institución; siente que en otras empresas tendría mayores oportunidades. Se ha revisado bibliografía relacionada a Compromiso Organizacional. Al respecto Llorente (2008) realiza una investigación, con el objetivo de comparar a los empleados a tiempo parciales con los empleados a tiempo completos en cuanto al grado de compromiso y sus principales determinantes. Los resultados dados por el autor evidencian, que los trabajadores a jornada parcial no implican un menor compromiso del trabajador, refiere que son las características relacionadas con el ámbito laboral y, especialmente, las percepciones del trabajador, las que conducen a la desaparición de una relación negativa entre ambas variables. Sánchez, Lanero, Yurrebaso, & Tejero (2007) realizan una investigación con el objetivo de encontrar que los desfases culturales y la cultura son mejores predictores que los factores

demográficos, en cuanto a Compromiso Organizacional. Las conclusiones del estudio fue que el compromiso aumenta con la edad y antigüedad en el equipo y disminuye con el nivel de formación. Betanzos, Palos, & Rodríguez (2006) Publican en Madrid – España la investigación “Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos”. Con el estudio los autores evidenciaron que el Compromiso Organizacional para la muestra estudiada es principalmente una actitud que le lleva a sentir apego y mantener una conducta consistente para evitar perder los beneficios que la organización le brinda.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. El 68.1% de los trabajadores se siente insatisfechos con la Institución y el 30.9% medianamente satisfechos. Significa que la mayoría de los trabajadores sienten insatisfacción, en relación a las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, relaciones sociales, oportunidades de desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad. Valencia (2008), en la investigación “Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral realizada para la universidad Nacional Mayor de San Marcos”, comprueba que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el personal. Topa, Lisbona, Palaci& Morales (2005) publican un artículo con el propósito de probar en un ámbito laboral determinado, un patrón de relaciones específico entre características psicosociales del ambiente de trabajo e importantes resultados actitudinales y conductuales de dicho trabajo. Concluye que la satisfacción laboral se predeciría primeramente por las características de la tarea y luego por la confianza en la organización y las consecuencias

físicas/psicológicas de la tarea se predecirían por la percepción de ruptura del contrato psicológico. Como observamos la Satisfacción Laboral se ve influenciado por el estilo Gerencial, por las características de la tarea y la confianza que se le brinde en la organización y la insatisfacción puede generar consecuencias físicas y psicológicas y puede influir en el desempeño del trabajador.

Establecer la relación entre el nivel de compromiso organizacional y el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. La correlación entre la variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral es de 0,205 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,048 es mayor que 0,01). Correlación positiva débil también en cuanto a Compromiso Afectivo, Continuidad y Normatividad con la Satisfacción Laboral. Se puede decir, que el hecho que los trabajadores del Programa Cuna Mas no se sientan comprometidos con la Institución no necesariamente se deba a la Insatisfacción Laboral que perciben en la organización. Estos resultados nos dan a entender que otras variables no estudiadas en esta investigación pueden estar influyendo en la satisfacción de los trabajadores. Al respecto García, Lazalde&Peyro (2010) realizan una investigación con el objetivo de analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la cámara mexicana de la industria y de la construcción del estado de Durango; el resultado dado por los autores evidencian la correlación positiva en inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana con el compromiso organizacional; mientras que en comportamiento general apunta a una correlación negativa con el compromiso

continuidad y afectivo. Vila (2005) realiza una investigación con el objetivo de establecer la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, concluyendo que los empleados del sector financiero poseen un compromiso organizacional general en un nivel medio, que se traduce en aparente sentido de pertenencia a la organización, presentando a la vez niveles medio en qué tan obligados se sienten de continuar en la empresa y los costos que les ocasionaría dejar su actual empleo. Con respecto a la formación, es decir son bachilleres o técnicos demuestran ser los más comprometidos, por el contrario los que tienen título de licenciado aparentan ser los más satisfechos. Con respecto a la edad los que tienen a partir de cuarenta años parecen estar más comprometidos, sin embargo aquellos que tienen entre veinte y veinte cuatro años de edad parecieran estar más satisfechos.

En el análisis reflexivo de los resultados rechazamos la hipótesis general en relación a la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más, asimismo las hipótesis específicas. Los resultados nos sugieren que se debe profundizar el estudio a todas las empresas del rubro y proponer Programa de Compromiso Organizacional, así como de Satisfacción Laboral, porque ambas variables han demostrado tener beneficios con el Desempeño Laboral y a la vez con la Productividad.

## **V. CONCLUSIONES**

El 80.9% presenta un nivel bajo en Compromiso Laboral, mientras que el 19.1%, evidencia un Nivel Medio. Asimismo Nivel Bajo en cuanto a Compromiso Afectivo, Continuidad y Nivel Medio en Normatividad.

El 68.1% de los trabajadores se siente insatisfechos con la organización y el 30.9% medianamente satisfechos. Insatisfacción en relación a las condiciones físicas, los beneficios laborales, las políticas administrativas, relaciones sociales, oportunidades de desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

La correlación entre la variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laborales de 0,205 (correlación positiva débil) y estadísticamente no es significativo (0,048 es mayor que 0,01). Correlación positiva débil también en cuanto a Compromiso Afectivo, Continuidad y Normatividad con la Satisfacción Laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Elaborar Programas Talleres donde se fomente el Compromiso Organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y la productividad.
- Se sugiere implementar de acuerdo a las normas, una política de beneficios equitativos y de promoción con la finalidad de fomentar el compromiso en el trabajo y generar el bienestar por parte del personal.
- Emplear técnicas de retroalimentación que resalte lo que es el trabajo en equipo, asimismo se promueva el desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Programa Cuna Más, además desarrollar las habilidades sociales con los miembros de la organización.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña Cruz, Y., & Ventura, Iñonan. C. (2016). Propuesta de mejora del nivel de compromiso de los trabajadores en la Empresa Cerámicos Lambayeque, Lambayeque 2015. Disponible en <http://54.165.197.99/handle/usat/710>
- Agulló, E., Boada, J., González, E., Mañas, M.A., y Salvador, C. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema*, 19 (3), 395-400. Recuperado el 22 de setiembre del 2015 en <http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/8545/8409>
- Allen, N.J.; Meyer, J.P. (1996): "Afectivo, Continuidad y compromiso normativo de la Organización: Un examen de la validez de constructo", *Journal of Vocational Behaviour*, num.49
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Arias Galicia, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración*, (200). Recuperado el 10 de setiembre del 2015 en <http://revistas.unam.mx/index.php/rca/article/view/4509>
- Atencio, S; y Ortega, H. (2009). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en el cuerpo de bomberos*. Trabajo especial de grado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela.
- Avila, A. E. R., Serna, M. D. C. M., & Guzmán, G. M. (2009). El impacto del compromiso organizacional en la orientación al mercado. *Investigación y Ciencia*, 17(44), 48-55. Recuperado el 13 de setiembre del 2015 en <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista44/REVISTA%2044.pdf#page=50>

- Ayensa, E. J., & Menoría, M. L. G. (2007). Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. In *Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro* (p. 252). Universidad de La Rioja. Recuperado el 17 de setiembre de 2015 en <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234965>
- Betanzos, N., Palos, P. A., & Rodríguez J, F. P. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. Recuperado el 15 de setiembre del 2015 en <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=231317045002>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado el 13 de setiembre del 2015 en <http://digibug.ugr.es/handle/10481/14984#.Vj5KqNlvfIU>.
- Chiavenato, A. (1993). Administración de los recursos humanos. *Mc Graw Hill*.
- Davis, K Y Newstrom (1991) - México, ``Comportamiento Humano en el Trabajo``. México, Editorial MC Graw Hill Octava Edición.
- Esteban Silva, F. R. (2014). Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú, 2013. Disponible en <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/254>
- García, G. M. S., Lazalde, J. O., & Peyro, I. A. G. (2010). El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango.
- García, J.yBrás, J.M. (2008). Satisfacción profesional y compromiso organizativo: una meta-análisis. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 17(3), 61-78. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2725458>
- Gómez, D. G. (2006). *K Sigma: Control de procesos para mejorar la calidad de la enseñanza (cómo identificar entre lo mucho que es trivial lo poco que es crítico)*. México: WK Educación.



- Hellrieger, D., & Slocun, J. (2009). Comportamiento organizacional. México: CenageLearning.
- Nader, M., Bernate, S. P. P., & Santa-Bárbara, E. S. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(130), 31-39. Disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314000461>
- O'reilly, C.A.; Chatman, J. (1986): "Organizational commitment and psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internationalization on prosocialbehaviour", *Journal of Applied Psychology*, N° 71.
- Palma, S. (2001) Factores para evaluar la Satisfacción Laboral. *Revista Debates, Tecnología y Sociedad* N°3, 24-28.
- Parodi, T., Riesco, L., Cortez, V., & Vásquez Huamán, E. (2000). *Inversión social para un buen gobierno en el Perú*. Universidad del Pacífico.
- Patlán-Pérez, J., Martínez Torres, E., & Hernández Hernández, R. (2012). El Clima y la Justicia Organizacional y su Efecto en la Satisfacción Laboral. Disponible en [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2094718](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2094718)
- Paulin, M., & Quintero, M. (2006). Relación entre las oportunidades de desarrollo profesional disponibles en la empresa y el compromiso organizacional. *Trabajo de Grado de Licenciatura de Relaciones Industriales, mención Recursos Humanos. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello*. Recuperado el 20 de setiembre del 2015 en <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ7156.pdf>
- Pérez Tapia, R. A. (2014). Motivación y compromiso organizacional en 34444personal administrativo de universidades limeñas. Disponible en <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5747>
- Ramírez, C., Johanna, F., Egúsqiza, P., & Juliana, P. (2016). La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de

- rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú.  
Disponible en <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1655>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Santos Cesário, F., Guillén Gestoso, C., & Montalbán Peregrín, F. M. (2012). Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: moderación de la empleabilidad. *RAE-Revista de Administración de Empresas*, 52(3). Disponible en <http://www.redalyc.org/html/1551/155123667006/>
- Sheldon, M.E. (1971):“Inversiones y participación como mecanismo generador de compromiso con la organización”, *Administrative Science Quarterly*, N°16.
- Topa Cantisano, G., Lisbona Bañuelos, A., Palaci Descals, F., & Morales Domínguez, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisiones. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 5(1).
- Topa Cantisano, G., Lisbona, A, Palací, F. y Morales, F. (2003). Percepción de ruptura de contrato psicológico y burnout en funcionarios de instituciones penitenciarias españolas: mediación de variables personales y organizacionales. 8º Congreso Nacional de Psicología Social. Torremolinos. España.
- Valencia Pomareda, Herbert, (2008) *Los Estilos Gerenciales y la Satisfacción Laboral*. UNMSM. Lima.
- Vásquez, P., & Odaliss, E. (2016). El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones SAC, Chiclayo 2015. Disponible en <http://54.165.197.99/handle/usat/760>
- Vega, M. C., Rodrigo, M. J. M., & Partido, A. N. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral* (Vol. 2). Univ Pontificia Comillas.

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TITULO   | PROBLEMA  | HIPOTESIS  | OBJETIVO GENERAL   | OBJETIVOS ESPECIFICOS  | DISEÑO DEL ESTUDIO  | POBLACION/ MUESTRA   | VARIABLES  |
|--|---|--|--|--|---|--|--|
| Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en el servicio de acompañamiento a familias en el Programa CUNA MÁS – AMAZONAS 2015 | ¿Existe relación entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más? | <p>H1. Existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.</p> <p>H0. No existe relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.</p> | Determinar la relación entre el Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. | <p>1. Identificar el nivel de Compromiso Organizacional en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.</p> <p>2. Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más.</p> <p>3. Establecer la relación entre el nivel de Compromiso Organizacional y el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores del servicio de</p> | <p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Tipo de Investigación Descriptivo</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Diseño de Investigación Transversal - Correlacional</p> | <p><b>Población.</b></p> <p>De las 100 encuestas aplicadas a los trabajadores solo se seleccionó 94 (6 se depuraron porque habían dejado muchas respuestas en blanco).</p> <p><b>Muestra.</b></p> <p>Se va a trabajar con toda la población objeto de estudio.</p> | <p><b>Independiente.</b></p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p><b>Dependiente.</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> |

|  |  |   |  |   |  |  |  |
|--|--|---|--|---|--|--|--|
|  |  | ento a<br>familias en el<br>Programa<br>Cuna Más. |  | acompañamiento<br>a familias en el<br>Programa Cuna<br>Más. |  |  |  |
|--|--|---|--|---|--|--|--|

## ANEXO 2 - CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Este cuestionario presenta una serie de afirmaciones donde usted deberá responder si está de acuerdo o en desacuerdo con lo planteado, coloque una "X" en el recuadro que mejor exprese su opinión.

La información que se recabe, será utilizada con fines estrictamente académicos y recibirá tratamiento confidencial.

Recuerde marcar una sola "X" por afirmación teniendo en cuenta el siguiente cuadro.

- |   |                            |
|---|----------------------------|
| 1 | = Totalmente en desacuerdo |
| 2 | = En desacuerdo            |
| 3 | = Moderadamente Acuerdo    |
| 4 | = De acuerdo               |
| 5 | = Totalmente de acuerdo    |

|    |  | <b>TD</b> | <b>D</b> | <b>A/D</b> | <b>A</b> | <b>TA</b> |
|----|--|-----------|----------|------------|----------|-----------|
| 1  | Me gustaría continuar el resto de mi carrera profesional en esta organización.             | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 2  | Siento de verdad, que cualquier problema en esta organización, es también mi problema.     | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 3  | Trabajar en esta organización significa mucho para mí.                                     | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 4  | En esta organización me siento como en familia.  | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 5  | Estoy orgulloso de trabajar en esta organización.  | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 6  | No me siento emocionalmente unido a esta organización.                                     | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 7  | Me siento parte integrante de esta organización.   | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 8  | Creo que no estaría bien dejar esta organización aunque me vaya a beneficiar en el cambio. | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 9  | Creo que debo mucho a esta organización.   | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 10 | Esta organización se merece mi lealtad.  | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |
| 11 | No siento ninguna obligación de tener que seguir   | 1         | 2        | 3          | 4        | 5         |



|    |  |   |   |   |   |   |
|----|--|---|---|---|---|---|
|    | trabajando para esta organización.   |   |   |   |   |   |
| 12 | Me sentiría culpable si ahora dejara esta organización.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Creo que no podría dejar esta organización porque siento que tengo una obligación con la gente de aquí.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Si continúo en esta organización es porque en otra no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Aunque quisiera, sería muy difícil para mí dejar este trabajo ahora mismo                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Una de las desventajas de dejar esta organización es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Si ahora decidiera dejar esta organización muchas cosas en mi vida personal se verían interrumpidas            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | En este momento, dejar esta organización supondría un gran coste para mí                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Creo que si dejara esta organización no tendría muchas opciones de encontrar otro trabajo                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Ahora mismo, trabajo en esta organización más porque lo necesito que porque yo quiera                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Podría dejar este trabajo aunque no tenga otro a la vista  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Validado por:

Ps. Fernando Suárez Santa Cruz

Mg. Oswaldo Huamán A.

Eco. Carlos Véreau Lettelier.

### ANEXO 3 - ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Autora: Sonia Palma Carrillo

Año: 1999

Procedencia: Lima – Perú

Administración: Individual o Colectiva

Numero de ítems: 36 ítems

Duración: 15 – 20 minutos aproximadamente

Significación: Nivel de satisfacción laboral, global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.

#### CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LA ESCALA SL-SPC

Validez:

La validez de contenido se realizó por juicio de los siguientes expertos Ps. Fernando Suarez Santa Cruz, Ps. Martin Valdiviezolturregui y Eco. Carlos VereauLettelier.

Confiabilidad:

Se estimó con el método de consistencia interna a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del

instrumento, se tiene que según el método de consistencia interna el coeficiente de correlación Alfa de Cronbach es de 0,84.

#### FACTORES PROPUESTOS POR PALMA, S. (1999)

Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems) Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems) El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems) El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV: Relaciones Sociales (4 ítems) El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Factor V: Desarrollo Personal (6 ítems) Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems) La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.



Factor VII: Relación con la Autoridad (6 ítems) La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## CUESTIONARIO

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

A continuación se presentan 36 afirmaciones descriptivas. Juzgue cuán frecuentemente cada afirmación se ajusta con la persona que Ud. está describiendo.

Use la siguiente escala de clasificación para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente a su preferencia con una cruz o un círculo:

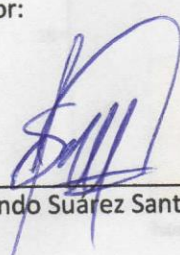
| Totalmente<br>Desacuerdo | Desacuerdo | Medianamente<br>Acuerdo | Acuerdo | Total<br>Acuerdo |
|--------------------------|------------|-------------------------|---------|------------------|
| TD                       | TD         | I                       | A       | TA               |

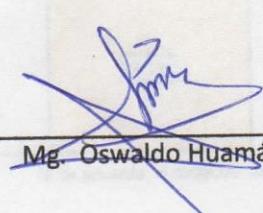
|   |  |    |   |   |   |    |
|---|--|----|---|---|---|----|
| 1 | La distribución física del ambiente de trabajo en la institución facilita la realización de mis labores. | TD | D | I | A | TA |
| 2 | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.  | TD | D | I | A | TA |
| 3 | El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para   | TD | D | I | A | TA |

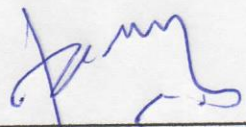
|    |   |    |   |   |   |    |
|----|---|----|---|---|---|----|
|    | desempeñar funciones.   |    |   |   |   |    |
| 4  | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                      | TD | D | I | A | TA |
| 5  | La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.                            | TD | D | I | A | TA |
| 6  | Los jefes de la institución son comprensivos.                                       | TD | D | I | A | TA |
| 7  | Me siento mal con lo que gano.  | TD | D | I | A | TA |
| 8  | Siento que recibo de parte de la institución mal trato.                             | TD | D | I | A | TA |
| 9  | Me agrada trabajar con mis compañeros.  | TD | D | I | A | TA |
| 10 | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                  | TD | D | I | A | TA |
| 11 | Me siento realmente útil con la labor que hago.                                     | TD | D | I | A | TA |
| 12 | Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo. | TD | D | I | A | TA |
| 13 | El ambiente donde trabajo es confortable.   | TD | D | I | A | TA |
| 14 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                | TD | D | I | A | TA |
| 15 | La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.                    | TD | D | I | A | TA |
| 16 | Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.                           | TD | D | I | A | TA |
| 17 | Me disgusta mi horario  | TD | D | I | A | TA |
| 18 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo                                    | TD | D | I | A | TA |
| 19 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                       | TD | D | I | A | TA |
| 20 | Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                          | TD | D | I | A | TA |
| 21 | La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.                | TD | D | I | A | TA |
| 22 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                | TD | D | I | A | TA |

|    |  |    |   |   |   |    |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 23 | El horario de trabajo me resulta incómodo.                               | TD | D | I | A | TA |
| 24 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | TD | D | I | A | TA |
| 25 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.              | TD | D | I | A | TA |
| 26 | Mi trabajo en la institución me aburre.                                  | TD | D | I | A | TA |
| 27 | La relación que tengo con mis superiores es cordial.                     | TD | D | I | A | TA |
| 28 | En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.                | TD | D | I | A | TA |
| 29 | Mi trabajo me hace sentir realizado.                                     | TD | D | I | A | TA |
| 30 | Me gusta el trabajo que realizo.   | TD | D | I | A | TA |
| 31 | No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).                                  | TD | D | I | A | TA |
| 32 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.   | TD | D | I | A | TA |
| 33 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | TD | D | I | A | TA |
| 34 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.                        | TD | D | I | A | TA |
| 35 | Me siento complacido con la actividad que realizo.                       | TD | D | I | A | TA |
| 36 | Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.                 | TD | D | I | A | TA |

Validado por:

  
Ps. Fernando Suárez Santa Cruz

  
Mg. Oswaldo Huamán A.

  
Eco. Carlos Vereau Lettelier.

## Anexo 4

### Evaluación del Compromiso Organizacional por el Área de Personal de la Institución

|   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Totalmente en desacuerdo                | 16         | 17,0       | 17,0                 | 17,0                    |
| En desacuerdo                           | 60         | 63,8       | 63,8                 | 80,9                    |
| Válidos Ni de acuerdo, ni<br>desacuerdo | 18         | 19,1       | 19,1                 | 100,0                   |
| Total                                   | 94         | 100,0      | 100,0                |                         |

